



Date: 18.03.2020

Référence :

2020/N° 09 100/CCE

Personne de contact :

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

Objet: Épidémie de Covid-19 (coronavirus) – Mesures de continuité

Mots-clés: Épidémie - Covid-19 - Coronavirus - Crise sanitaire - Prévention - Précaution -

Annexes: 2

Continuité - Service minimum - Confinement



Référence : Annexes : 2

100/CCE

Personne de contact : Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

Mesdames et Messieurs les Directeurs-gérants,

Compte tenu de la situation d'urgence sanitaire générée par l'épidémie de Covid-19 ou coronavirus et des décisions prises par le pouvoir fédéral sur base des recommandations du Conseil National de Sécurité, la présente circulaire vise à vous communiquer diverses préconisations pratiques destinées à <u>permettre</u>, <u>durant la période de confinement</u>, <u>la continuité de l'action publique en matière de logement au profit des usagers tout en assurant la protection maximale de chacun</u> (membres du personnel, locataires, candidats-locataires et des organes de gestion des sociétés de logement de service public).

Dans le cadre des pouvoirs spéciaux qui lui ont été octroyés par le Parlement wallon ce 17 mars, le Gouvernement wallon a adopté deux Arrêtés de Gouvernement de Pouvoirs spéciaux qui ont un impact direct sur le secteur du Logement public :

- AGW de pouvoirs spéciaux qui suspend de manière temporaire l'exécution des décisions administratives et judiciaires d'expulsion et ce jusqu'au 5 avril 2020 inclus. Il est à noter que cette période pourrait faire l'objet d'une prolongation ;
- AGW de pouvoirs spéciaux par lequel les délais de rigueur et de recours fixés par les décrets et règlements de la Région wallonne ou pris en vertu de ceux-ci ainsi que ceux fixés dans les lois et arrêtés royaux relevant des compétences de la Région wallonne en vertu de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, sont suspendus à partir du 18 mars 2020 pour une durée de 30 jours prorogeable deux fois pour une même durée par un arrêté par lequel le gouvernement en justifie la nécessité au regard de l'évolution des conditions sanitaires.

Il est à noter que :

- o Cette période pourrait faire l'objet d'une prolongation ;
- Que la suspension des délais n'empêche pas les autorités de continuer à prendre des décisions si elles sont en mesure de le faire.

Si ce n'est déjà fait, la Société wallonne du Logement encourage les SLSP à mettre en œuvre les recommandations suivantes quant aux prestations minimales à maintenir dès réception de la présente.



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

1. En matière de fonctionnement quotidien et de gestion administrative :

- a. Maximiser le recours au télétravail pour le plus grand nombre possible de collaborateurs des SLSP. Organiser la déviation des communications téléphoniques. Lorsque le télétravail n'est pas possible, il est crucial de respecter les règles de distanciation sociale (cf. Annexe 1). S'il n'est pas possible de respecter ces deux premières recommandations, les travailleurs seront invités à rester chez eux (dans ce cas à prendre contact avec votre Secrétariat social pour envisager les mesures à prendre);
- b. Limiter l'accès à vos locaux en fonctionnant au maximum « à bureaux fermés » ;
- c. Ne maintenir que les contacts strictement urgents et impérieux avec les usagers ; et respecter à cette occasion les mesures d'hygiène et de prévention renforcées (cf. Annexe 1) ;
- d. Reporter ou annuler toute réunion, permanence ou prestation non strictement impérative. Si un échange doit intervenir, privilégier les moyens électroniques (Skype, Microsoft-Teams et autres);
- e. Maintenir si possible une équipe de gestion restreinte autour du Directeur-gérant, travaillant à distance aux fins de gérer les actions urgentes et impérieuses et permettant à la SLSP de maintenir un fonctionnement optimal et de répondre à ses obligations légales telles que :
 - Relever le courrier/gérer les urgences y afférentes ;
 - Maintenir les systèmes de secours ;
 - · Assurer la maintenance informatique des systèmes ;
 - Assurer une gestion de crise en maintenant les interventions en extrême urgence auprès des locataires et des logements ;
 - Assurer le paiement des fournisseurs ;
 - Assurer le paiement du personnel ;
 - Assurer la gestion du personnel (chômage pour cas de force majeure, certificats médicaux, absences diverses, etc.);
 - · Assurer les obligations financières de la société ;
 - Maintenir une veille en termes de gestion du personnel (communication directe en dehors de la société);



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

f. Informer par toute voie possible les usagers et les partenaires extérieurs de tous ordres de ces mesures exceptionnelles et des moyens de contact mis ou maintenus à leur disposition.

2. En matière de fonctionnement des organes de gestion :

- a. Compte tenu des circonstances exceptionnelles que la Belgique traverse, il y a lieu de considérer que le recours à la procédure électronique pour l'adoption des décisions du Conseil d'administration est valable, quand bien même cette procédure ne serait pas prévue par les statuts ou le ROI de la SLSP par application de l'adage « nécessité fait loi » ;
- b. La motivation du recours à la procédure électronique peut se motiver par la combinaison de l'impossibilité absolue des membres de se déplacer eu égard aux injonctions des autorités fédérales ET du principe général de continuité de l'action publique ;
- c. Cette analyse vaut également pour les décisions qui doivent être prises par le Comité de direction/de gestion (cf. infra). Au vu des procédures informatiques liées aux fonctionnements des Comité d'Attribution et du nécessaire respect du RGPD, il est par contre recommandé de suspendre les réunions des Comités d'Attribution durant la période de confinement;
- d. Il est toutefois conseillé de limiter les décisions à prendre dans ce cadre aux décisions urgentes ; c'est-à-dire aux décisions dont le report serait néfaste au bon fonctionnement de la société et au service minimum que la société se doit de continuer à fournir à ses locataires et à ses candidats locataires ;
- e. L'attention est attirée sur la nécessité de continuer à distinguer quorum de présence (et donc quorum de participation au vote électronique) et majorité lors du vote.
 Par exemple, un Administrateur absent pour cause de maladie ne participe pas au vote (il n'est
- f. Les différents points présentés à l'ordre du jour doivent, comme à l'accoutumée, faire l'objet de notes complètes informant les administrateurs, afin qu'ils puissent décider en parfaite

pas repris dans le quorum de participation) et il ne s'agit donc pas d'une « abstention » ;

- connaissance de cause. Ces notes doivent reprendre une motivation en fait et en droit, ainsi qu'une proposition de décision formulée de manière claire.
- Ces notes doivent leur être transmises dans les délais prévus au ROI ou à tout le moins dans un délai raisonnable de deux jours ouvrables avant la réunion ;



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

g. Si nécessaire, et afin de maintenir le caractère collégial du CA, les administrateurs peuvent en outre continuer à échanger leurs opinions sur une problématique avant d'émettre un vote proprement dit ;



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

 h. Le cas échéant, les administrateurs adressent leurs éventuelles questions et/ou demandes de compléments d'information au Directeur-gérant, par courrier électronique.
 Les questions des membres sont accueillies pendant une période déterminée et partagées,

assorties des réponses apportées, à tous les membres pour une heure convenue ;

- Lors de l'envoi de l'ordre du jour et des notes relatives aux différents points abordés, il serait opportun de rappeler aux administrateurs de la SLSP qu'il est requis de signaler par écrit au Président du Conseil d'administration la présence de toute situation relevant d'un conflit d'intérêts;
- j. Conformément à l'article 167 § 1er du CWHD, le Directeur-gérant adresse également la convocation à la réunion virtuelle de l'organe de gestion, l'ordre du jour et les différentes notes étayant les points au Commissaire de la SWL affecté auprès de sa société ;
- k. Les jetons « de présence » devraient pouvoir être octroyés aux membres des organes de gestion qui participent à ces séances virtuelles (lecture et analyse des documents, questions, débats et votes).
 - Il est précisé que cette mesure n'est strictement valable que durant la période de confinement actuelle ;
- I. Vous trouverez en Annexe 2 quelques recommandations pratiques.

3. En matière technique et immobilière :

- a. Ne maintenir que les interventions techniques impérieuses, urgentes et strictement indispensables pour la sécurité et la salubrité : pannes de chauffage ou d'eau chaude sanitaire, départs de feux, dégâts des eaux, sécurité électrique, etc. ;
- b. Ne permettre ces contacts que sur rendez-vous et respecter à cette occasion les mesures d'hygiène et de prévention renforcées (cf. Annexe 1);
- c. Rappeler aux intervenants les mesures d'hygiène et de prévention renforcées (cf. Annexe 1) ;
- d. Sur chantier, selon les situations rencontrées par vos adjudicataires comme par vos équipes, assurer la sécurisation des personnes et des lieux ;
- e. Annuler ou reporter toute réunion de chantier.
 En cas d'absolue nécessité, procéder aux échanges à distance, par voie électronique ;
- f. Reporter autant que possible les travaux non urgents et non strictement indispensables dans les immeubles occupés ;



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

 g. Le cas échéant, inviter les entreprises travaillant pour vos SLSP et dans l'incapacité de remplir leurs engagements, à vous adresser un courrier motivé exposant cette situation.
 Il est évident que des prolongations de délais devront être envisagées ;

h. Dans le cadre de mesures de télétravail, il vous est conseillé de procéder aux diverses formalités administratives liées à vos chantiers : encodages de décomptes, paiements, etc.

4. En matière locative :

- a. Si un échange doit intervenir avec un usager, privilégier les voies électroniques/téléphoniques ;
- b. Rappeler aux intervenants les mesures d'hygiène et de prévention renforcées (cf. Annexe 1) ;
- c. Gestion locative:

Les exigences réglementaires devront être adaptés à la situation pour éviter de pénaliser les candidats et locataires.

i. Candidatures

- L'accueil physique des candidats est suspendu.
 La SLSP maintient, dans les limites de ses possibilités, le traitement administratif des demandes de candidatures;
- 2. Les délais de réponse accordés respectivement à la SLSP et au locataire (Arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, art. 13) sont suspendus pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question cidessus :
- 3. Les radiations en cas de non réponse du candidat à des demandes d'information ou des déclarations incomplètes sont suspendues (Arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, art. 16) pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question ci-dessus.



100/CCE

Christine CHERMANNE Tél.: 071 204 415

Tel.: 07 1 204 4 15

Mail: c.chermanne@swl.be

ii. Attributions et mutations :

1. Nouvelles attributions:

Au vu des procédures informatiques liées aux fonctionnements des Comité d'Attribution et du nécessaire respect du RGPD, il est recommandé de suspendre les réunions des Comités d'Attribution durant la période de confinement ;

Par exception à ce principe, dans les cas de force majeure et d'extrême urgence sociale et dans la mesure des possibilités matérielles, la SLSP pourra procéder à une ou plusieurs attributions.

- 2. Attributions et mutations déjà décidées (en cours) :
 - a. Le délai de 7 jours d'acceptation des logements par le candidat (Arrêté du Gouvernement wallon du 16 juillet 2008, art. 1^{er}) est suspendu pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question ci-dessus;
 - b. Les radiations pour refus de logement seront suspendues dans la mesure notamment où le candidat ne pourrait être en état de demander une 3^{ème} proposition (Arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, art. 15) pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question cidessus.

iii. Entrée dans le logement :

La signature des baux sera reportée de même que l'entrée des nouveaux locataires.

Les SLSP sont cependant invitées à tenir compte, dans la mesure du possible, des situations particulières des candidats qui ne disposeraient pas ou plus de logement ;

 L'entrée en vigueur effective des baux déjà signés est reportée.
 Aucun loyer ne sera réclamé aux nouveaux locataires qui ne pourraient occuper le logement attribué à la date prévue.



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

iv. Obligations réciproques du bailleur et du preneur

- La situation peut s'assimiler, selon le cas, à une situation de force majeure ou un fait de l'autorité. Les obligations contractuelles qui ne pourraient être respectées exclusivement en raison de cette situation de force majeure sont suspendues temporairement;
- 2. Il convient que les SLSP restent cependant attentives aux réparations urgentes en particulier celles qui impacteraient la sécurité, notamment relative aux risques d'incendie ou de salubrité (chauffage, sanitaires, eau) ;
- 3. Les délais prévus dans le cadre des obligations du preneur en matière d'adaptation des loyers (Arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, art 29, § 3), d'application du loyer sanction (art. 28) et de prise de connaissance des charges locatives (Arrêté du Gouvernement wallon du 02 juin 2009, art. 2) sont suspendus pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question cidessus;
- 4. Il conviendra en outre de permettre le maintien dans les lieux d'éventuels locataires dont le renon, donné préalablement, viendrait à échéance et qui ne pourraient occuper d'autre logement ;
- 5. D'une manière générale, il convient de reporter toute décision de fin de bail ;
- 6. L'exécution de toute décision d'expulsion est suspendue temporairement en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux qui suspend de manière temporaire l'exécution des décisions administratives et judiciaires d'expulsion et ce jusqu'au 5 avril 2020 inclus.

v. Droit de recours

Le délai d'un mois de réclamation préalable (Arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, art. 7) est suspendu pendant une période de trente jours renouvelable en vertu de l'AGW de pouvoirs spéciaux dont question ci-dessus.



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

5. En matière sociale :

- a. En matière sociale, outre les préconisations générales évoquées ci-avant, il est recommandé aux SLSP de rester disponibles et attentives dans la mesure du possible aux locataires et candidats et singulièrement aux usagers du service public les plus faibles, les plus âgés et/ou les plus isolés;
- b. Le conseil leur est également donné de rester vigilantes à l'égard de toute alerte qui pourrait être donnée par le voisinage d'un public en situation de grande précarité que la SLSP accompagne déjà via son service social, son référent social et son réseau de partenaires ;
- c. Il convient de privilégier les contacts par téléphone ou par courriel pour évaluer toute urgence sociale afin d'assurer au mieux le suivi nécessaire en fonction des besoins détectés avec l'appui du réseau local public ou associatif (CPAS, services d'urgence, etc.);
- d. Il est recommandé, si les collaborateurs de la SLSP travaillent « à bureaux fermés » ou à domicile, de penser à dévier les numéros de téléphone et adresses électroniques généralement connus des usagers afin qu'une réponse puisse être apportée à leurs éventuelles questions ;
- e. Comme dans d'autres domaines, limiter l'accès à vos locaux et privilégier le fonctionnement « à bureaux fermés », en ne maintenant que les contacts strictement urgents et impérieux avec les usagers, en ne les organisant que par rendez-vous et en respectant à cette occasion les mesures d'hygiène et de prévention renforcées (cf. Annexe 1);
- f. Reporter ou annuler toute permanence ou prestation non strictement impérative. Reporter toute visite à domicile non-urgente en informant les usagers concernés par ce report ;
- g. Reporter ou supprimer les activités, manifestations et événements collectifs et communautaires, les permanences CCLP et autres;
- h. Si un échange doit intervenir, privilégier les moyens électroniques.

Nous sommes conscients de la difficulté de maîtriser et d'appliquer toutes ces mesures. C'est pourquoi tous les collaborateurs de la Société wallonne du Logement, chacun pour les matières les concernant, se tiennent à votre disposition via leur adresse mail et/ou leur numéro de téléphone.

Cordialement,

Christine Chermanne Directrice générale a.i.



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

Annexe 1. Mesures de prévention et de précaution renforcées

Chaque employeur est tenu d'analyser les risques encourus par son personnel et ses usagers afin de prendre les mesures qui s'imposent pour les protéger de tout risque de contagion.

Trois niveaux organisent la hiérarchie de la prévention :

- Prévention primaire : éliminer le risque (par exemple, ne pas exposer un travailleur grâce à des mesures de télétravail, report de réunions et visites, ...);
- Prévention secondaire : limiter le risque (par exemple, imposer des consignes de lavage des mains, mettre à disposition du gel hydroalcoolique, imposer une distance de sécurité, ...) ;
- Prévention tertiaire : limiter les dommages liés au risque (porter un masque de protection alors que l'on est malade, ...).

Les mesures de prévention primaire seront toujours préférables aux mesures secondaires, qui sont ellesmêmes à prioriser sur les mesures tertiaires.

Afin d'organiser des mesures de prévention efficaces, cette hiérarchie de la prévention doit intégrer les deux grandes catégories de mesures préconisées par les autorités, à savoir :

Mesures de distanciation sociale :

- Ne pas se serrer la main ;
- Ne pas se faire la bise ;
- Éviter les contacts physiques et la promiscuité ;
- Maintenir une distance de 1,5 m entre les individus ;
- Ne pas utiliser les transports en commun aux heures de pointe ;
- Favoriser le télétravail.

Mesures d'hygiène :

- Se laver fréquemment les mains à l'eau et au savon, se sécher les mains avec une serviette en papier ou un sèche-mains électrique et compléter si possible avec un gel hydroalcoolique ;
- Ne pas se toucher le visage (principalement la bouche et le nez) sans s'être préalablement lavé les mains correctement ;
- Utiliser des mouchoirs à usage unique qui sont systématiquement jetés dans des poubelles fermées :
- À défaut de mouchoir en papier, tousser ou éternuer dans son coude ;



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

- Intensifier le nettoyage des zones pouvant être fréquemment touchées (comptoir d'accueil, poignées de porte, etc.).

Dans le cadre de la continuité de l'activité du secteur, il y a donc lieu de favoriser, autant que faire se peut, le télétravail des collaborateurs.

Permanences:

Concernant les permanences, il est recommandé de :

- Reporter ou annuler toutes les permanences qui peuvent l'être ;
- Traiter par d'autres modes de communication (téléphone, mail, ...) toutes les entrevues qui peuvent l'être ;
- Supprimer les permanences à accès libre afin de diminuer la fréquentation des salles d'attente et imposer des permanences se tenant uniquement sur rendez-vous ;
- Limiter les zones accessibles aux visiteurs (grouper ces activités dans une même zone, dans un nombre réduit de locaux) ;
- Supprimer ou réduire la capacité des salles d'attente (au besoin en supprimant un certain nombre de places assises dans celles-ci pour forcer la distanciation) ;
- Limiter le nombre de personnes reçues simultanément lors des permanences ;
- Mettre en place des mesures de distanciation strictes (augmenter l'espace entre l'accueillant et l'usager à un guichet par un marquage au sol ou une barrière physique, tenir la rencontre autour d'un bureau en utilisant celui-ci dans sa longueur, ...);
- Donner des instructions au personnel chargé de l'accueil quant au lavage systématique des mains après chaque entrevue.

Visites et interventions urgentes au domicile d'un usager :

Compte tenu de la particularité de ces activités, il convient de reporter toute visite ou intervention non urgente jusqu'à nouvel ordre.

De plus, étant donné l'ensemble des mesures de quarantaine qui sont imposées par les autorités, il convient de demander au préalable à l'usager :

- Si lui ou un membre de son ménage fait l'objet d'une mise en quarantaine pour suspicion de Covid-19;
- Si lui ou un membre de son ménage est malade ou présente des symptômes pouvant nécessiter des mesures particulières.

Si l'usager est effectivement en quarantaine ou présente des symptômes, il n'est pas envisageable d'envoyer sur place du personnel de la SLSP.



Référence :

100/CCE

Personne de contact :

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

Si l'usager ne fait pas l'objet de mesures de quarantaine et n'est pas malade, une intervention du personnel de la SLSP est possible, moyennant les règles suivantes :

- Toutes les mesures d'hygiène et de distanciation sociales doivent être strictement respectées ;
- Le matériel nécessaire pour se laver les mains doit être mis à disposition des travailleurs ;

Annexes: 2

- Au besoin, des gants à usage unique peuvent être fournis, mais ceux-ci doivent être retirés en suivant une procédure permettant de ne pas entrer en contact avec la partie usagée (instructions cidessous) et systématiquement jetés dans une poubelle fermée.

PROCEDURE POUR ENLEVER DES GANTS SANS ENTRER EN CONTACT AVEC LA PARTIE USAGEE



Pincer le gant au niveau de la paume de la main gauche.



Tirer pour retirer le gant de la main gauche.



Référence : 100/CCE

Annexes: 2

Personne de contact :

Christine CHERMANNE Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be



Former une boule dans la main droite avec le gant retiré.

Insérer deux doigts de la main gauche sous le gant de la main droite, du côté de la paume.

Avec la main gauche, retourner le gant sur la main droite pour couvrir la boule.



Référence : 100/CCE

Annexes: 2

Personne de contact :

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be



Terminer le retrait du gant de la main droite en saisissant l'ensemble avec la main gauche.



Jeter les gants dans une poubelle.



100/CCE

Christine CHERMANNE

Tél.: 071 204 415

Mail: c.chermanne@swl.be

Annexe 2. Conseils pratiques pour les réunions virtuelles des organes de gestion

Pratiquement, les administrateurs reçoivent par courrier électronique une convocation. Ils sont invités à participer à un « CA électronique » ou un « CA virtuel ».

Il est suggéré de conserver les dates et délais initialement prévus pour la réunion si les services sont en capacité de les respecter.

Ainsi, les votes pourraient être communiqués, par retour de mail, le jour initialement prévu pour le CA dans une fourchette d'heure (afin que tous les membres disposent de toutes les infos résultant des questionnements des autres) et ce sur base d'un « tableau » de ce type :

Intitulé	Pour	Contre	Abstention	Conflit d'intérêt
Point 1				
Point 2				
Point 3				

Les convocations doivent être envoyées par mail dans le délai prévu au ROI et les annexes à l'ordre du jour doivent être disponibles conformément au ROI également.

La date limite pour les questions peut être fixée dans un intervalle raisonnable pour permettre à chacun de poser ses questions et de prendre connaissance des réponses.

Les administrateurs peuvent être invités à notifier leur vote en renvoyant au Directeur-gérant et au Président un courrier électronique après avoir complété par une croix la case de leur choix pour chaque point (1 croix par ligne).

À l'issue de la séance électronique de l'organe de gestion (et donc lorsque le temps imparti aux administrateurs pour exprimer leur vote est écoulé), le Directeur-gérant, sous le contrôle du Président, comptabilise les votes et informe l'ensemble des membres du Conseil d'administration, du Comité de direction/de gestion ou du Comité d'attribution du résultat des votes, ainsi que le Commissaire de la SWL, avant la mise en application des décisions prises.

Tout administrateur n'ayant pas exprimé son vote (pour ou contre) ou son abstention dans le délai imparti est considéré comme absent et ne rentre pas dans le « quorum de participation » pour cette réunion virtuelle de l'organe de gestion.